

Daftar Pustaka

Abidin, Muhammad Zainal. “Syarat-syarat Kualitas Pelayanan”

URL: <http://www.masbied.com/2011/09/05/syarat-syarat-kualitas-pelayanan/> (5

September 2011)

Admin. “Definisi Kualitas Pelayanan Jasa”

URL:http://digilib.itelkom.ac.id/index.php?option=com_content&view=article&id=591:definisi-kualitas-pelayanan-jasa&catid=25:industri&Itemid=14 (12 May 2009)

AnneAhira.com. “Strategi Memenuhi Kepuasan Konsumen”

URL: <http://www.anneahira.com/kepuasan-konsumen.htm>

Arikunto, Suharsimi, 1998. “Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek”,

Rineka Cipta, Jakarta

Kliksaya.com. “[Kepuasan Konsumen ; Pengertian, Jenis dan Pengukuran](#),”

URL: <http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/04/kepuasan-konsumen-pengertian-jenisdan.html>

Kotler, Philip, 1997. “Manajemen Pemasaran”, Prenhallindo, Jakarta

Kotler, Philip. 2002. “Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian”. Salemba Empat. Jakarta.

URL:<http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-kualitaspelayanan.html>

Pasaribu, Anny Mawaty, 2001. “Analisis Kualitas Jasa dengan Menggunakan Model SERVQUAL”

URL: <http://eprints.undip.ac.id/9701/1/img-412200547.pdf>

“SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality”

URL:<http://areas.kenanflagler.unc.edu/Marketing/FacultyStaff/zeithaml/Selected%20Publications/SERVQUAL-%20A%20Multiple-Item%20Scale%20for%20Measuring%20Consumer%20Perceptions%20of%20Service%20Quality.pdf>

Singarimbun, Masri & Effendi, Sofian, 1989. “Metodologi Penelitian Survei”,

Pustaka LP3 ES, Jakarta

The GAP model. “Effective Customer Service,,

URL: <http://www.degromoboy.com/cs/gap.htm>

Tjiptono, Fandy. 2001. “Strategi Pemasaran”. Edisi Pertama. Andi Ofset. Yogyakarta.

URL:<http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-kualitaspelayanan.html>

Tjiptono, Fandy. 2007. “Strategi Pemasaran”. Edisi Pertama. Andi Ofset. Yogyakarta.

URL:<http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-kualitaspelayanan.html>

Tjiptono dan GregoriusC., Fandy. 2011. “Service, Quality, & Satisfaction”. Edisi ke tiga

XL Axiata. “About Us”

URL: <http://www.xl.co.id/about-us>